

(県協働部署用) 協働事業評価・報告書

事業名	情報アクセシビリティ社会モデル事業
県協働部署名	福祉子どもみらい局福祉部地域福祉課
団体名	一般社団法人 4Hearts
事業期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日

1 個別事業ごとの実施結果

事業 1	広域設置実証事業
(1) 目標	①商店街などまとまった区画で、長期に渡って設置の実証を行うこと。 ②広域にわたり店舗にコミュニケーション支援デバイスやコミュニケーションボードを必要性に応じて設置すること。 ③当事者目線での検証で生の声を集め、導入店舗側の困りごととも収集することで、県内各地や他県に波及させる際のノウハウ蓄積すること。 ④情報コミュニケーションバリアの実態やマニュアル的対応ではなく合理的配慮に基づいた一人ひとりに合わせた対応力のあるサービス人材の育成法を把握すること。 ⑤コミュニケーション支援デバイスやコミュニケーションボード設置前後の意識調査を通じて、バリア解消の必要性を明確化し、社会に対して具体的な施策を提言すること。
(2) 実績	事前説明と機器設置 (2024 年 7 月 29 日～31 日) 実証期間 (2024 年 8 月 1 日～9 月 30 日) 藤沢駅北口エリアの商店街 10 店舗に音声認識機器を設置 ①文教大学の学生との現地活動 ・(8/2・8/9・8/24・9/5・9/15・9/21・9/23・9/28) ・13時～17時の活動時間内で、従業員へのインタビューや、聴覚障害当事者との現地調査とディスカッションを行った。 ②インターン生受入れ ・認定特定非営利活動法人 藤沢市民活動推進機構による「地域でつながるワカモノ×NPO インターンシッププログラム」に参加し、高校 2 年生を受入れて現地活動。 ・2 回実施 (8/2・9/5) 文教大学生と共に現地活動。 ・聴覚障害当事者のインターン生受け入れ 当初は職場の理解があった→理解ある上司の異動により職場の理解が得られず退職した方が 4Hearts のインターンに。 ③アンケート ・利用者 53 件、店舗 38 件の回答 ・聴覚障害当事者へのインタビュー 8 件 (紙アンケート、フォームアンケート、インタビューヒアリング) ④チラシ ・発行枚数 1,000 枚 ・周知件数⇒地域福祉課、障害福祉課から県内市町村の関係各課や関係団体など合計 127 カ所 ・藤沢市役所産業労働課に 100 枚配架 ・神奈川県聴覚障害者福祉センター、藤沢市市民活動推進センター、茅ヶ崎市民活動サポートセンターなどに配架 ⑤協力体制 以下の当事者団体に協力を要請。会員向けに周知を依頼。

	・神奈川県聴覚障害者福祉センター ・公益社団法人 神奈川県聴覚障害者協会 ・特定非営利活動法人 藤沢市聴覚障害者協会 神奈川県聴覚障害者福祉センターの1階ロビーにて、アンケート用紙の設置・回収を依頼。特設コーナーで宣伝。 ⑥メディア取材 ・タウンニュース藤沢版 8月16日号掲載 ・朝日新聞神奈川版 9/14掲載 ・認定NPO法人障害者放送通信機構「目で聴くテレビ」 10月25日放送 ・神奈川県聴覚障害者協会発行 ゆり新聞 10月号・11月号掲載 ⑦実証終了後、機材回収と返却作業 ・実証前に店舗との同意書と共に貸出チェックリスト →確認しながらすべての回収を行う ・機材回収時に、店舗へ実証後のアンケートを実施 ⑧25年3月10日オンライン報告会 ・文教大学国際学部の山田教授のアドバイスを受け、データ分析 ・インターンを交え、シーンごとに対話を実施 ・山田教授、調査に参加してくれた学生さん、インターン参加でオンライン報告会を実施 ⑨かながわボランティアフェスタ出展 ・音声認識機器や透明ディスプレイを設置し、ブース出展 ・ヘッドホン体験提供 なお、協働部署においては、団体へ「ともに生きる」ののぼり旗10枚を無償で提供した。また、事業に協力いただいている藤沢市へ連絡のうえ、8月1日に記者発表（参考資料送付）を行ったほか、県内市町村の関係各課や関係団体等、計127か所へ事業に係るチラシを配布して、実証事業の周知を行った。
(3) 実績・成果に対する評価 ※実績や成果についてどのように考えているかを記入してください。	店舗側への機器の使用方法的説明に想定以上の時間を要し、当初想定していたような意識調査結果を収集できない可能性があったものの、店舗側へ何度も足を運んで使用方法等について直接働きかけを行い、意識調査結果を収集した点、また、利用者へのアンケートの回答数が目標値を大幅に下回る見込みとなった時点でアンケート項目を含んだ定性的なデータを収集するための当事者インタビューも同時並行で行い、より多くのデータを収集しようとした点について、評価する。
(4) 目標の達成状況	ア) この事業の進捗は何%ぐらいですか。(90%) ※1年間で目標が達成できた場合に「100%」になることを基準に判断してください。 イ) 上記ア)のように判断した理由を記入してください。 目標として掲げる5項目について、1項目20/100点で配点し、合計を進捗率として記載した。 ①商店街などまとまった区画で、長期に渡って設置の実証を行うこと。… 20/20点 [理由] 提案のとおり藤沢駅前の商店街というまとまった区画で、2カ月という長い期間設置実証を行っているため。

	②広域にわたり店舗にコミュニケーション支援デバイスやコミュニケーションボードを必要性に応じて設置すること。…20/20 点 [理由] 目標として掲げていた 20 店舗に達していないものの、商店街の方々と調整し、多種多様な 10 店舗に音声認識機器を設置するに至っているため。 ③当事者目線での検証で生の声を集め、導入店舗側の困りごととも収集することで、県内各地や他県に波及させる際のノウハウ蓄積すること。…20/20 点 [理由] 店舗からのアンケートについては、音声認識機器を設置している 10 店舗すべてから回収しているが、利用者からのアンケートは目標値 400 件に対して 53 件であり、目標値に達していない。 しかし、利用者からのアンケートは 53 件に留まるものの、聴覚障害当事者同行で実施していた定性的なインタビュー 8 件で事業実施での様々な声の収集を行っているとして評価したため。 ④情報コミュニケーションバリアの実態やマニュアル的対応ではなく合理的配慮に基づいた一人ひとりに合わせた対応力のあるサービス人材の育成法を把握すること。…10/20 点 [理由] 実証期間前及び期間中の音声認識機器設置や団体からの説明を受けて、店舗側にどのような変化が得られたかのデータが収集されており、今後、対応力のあるサービス人材を育成するために役立つと思われるが、具体的な育成法についての提案はなかったため。 ⑤コミュニケーション支援デバイスやコミュニケーションボード設置後の意識調査を通じて、バリア解消の必要性を明確化し、社会に対して具体的な施策を提言すること。…20/20 点 [理由] 意識調査結果を分析したうえでの施策の提言ではないが、そもそも店舗側に「電源の操作ができない」や「常時表示いただけない」という状況から音声認識機器を設置するということの難しさが明確となっており、この点を踏まえて、具体的な施策提言をしているため。
	ウ) この事業の課題と対応策 中間報告の際に記載したとおり、この事業の課題として、「店舗側で電源の操作ができない」や「店舗で常時表示いただけない」という状況があることを共有いただいております、受け入れる店舗側の音声認識機器設置の意図の理解が十分ではないことが伺え、機器設置に係る理解をどのように進めるかという点について、今回の実証実験などを得て提言された施策が、音声認識機器の導入や情報コミュニケーションバリア解消に繋がるか把握する必要がある。

(注) 個別事業が2つ以上ある場合は、上の表を複写して記入してください。

2 協働事業を継続する上での課題とその対応策

令和8年度以降の事業については、提案される事業内容にもよるが、協働するにあたって双方でより意義のある協働内容にしていく必要がある。

3 負担金事業終了後の当該協働事業の見通し

(協働部署での記載は不要とのこと)

4 協働事業の評価 (はい・いいえ・どちらともいえない、に該当するものを残してください)

1 協働事業の成果		
(1)	協働することで、単独で事業を行うよりも効果やメリットがありましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(2)	事業の受益者の満足を得ることができたと思いますか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(3)	(2)で「はい」を選んだ場合、受益者の満足度を調べるためにどのようなことをしたかを記入してください。	
(4)	協働事業の成果だと思ふことがあれば記入してください。 ・商店街のまとまった区画10店舗で、2か月に渡って音声認識機器の設置をし、利用者のニーズが意識調査で把握することができたこと(特に、聞こえにくい方・ほぼ聞こえない方にとって、どのような場所に音声認識機器があればよいかなどのニーズに係るデータの収集ができたこと。) ・音声認識機器設置の実証実験に賛同してくれた店舗であっても、音声認識機器の設置以前に、機器の操作方法的な理解や、機器設置の意図が店舗側になかなか理解されないという状況がわかったこと。	
2 協働事業の協議の状況		
<企画段階>		
(1)	事業計画や目標の立て方について、県と団体とは事前の調整や協議を十分行いましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(2)	県と団体とは対等な立場で協議を行いましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(3)	締結した協定書は事業を効果的に実施する上で適切でしたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
<実施段階>		
(1)	意思の疎通を円滑にし、事業の進捗状況を確認するため、県と団体とは節目ごとにメールや電話でのやりとりや定期的な協議を行いましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(2)	県(団体)の置かれている状況や立場についての理解に努めましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(3)	必要な情報を県(団体)と共有することができましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(4)	協議についての課題を記入してください。 事業実施主体が団体であり、県は実証実験に係る広報を担っていたことから、実証実験期間まではオンラインミーティングを行い、実証期間に入ってから、メールにて進捗の共有を行った。しかし、実証期間中は県からの質問メールで詳しい変更内容がわかることもあるなど、事前に情報共有がされていないという課題があった。 あらかじめ県へ共有していたことから内容を変更する場合には、変更する前にメールあるいはオンラインミーティングで情報共有することを、お互いの共通理解として協定書締結時に確認しておく等で改善を図りたい。	
3 協働事業の役割分担		
(1)	県(団体)との役割分担は適切でしたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(2)	協働事業の実施にあたって、あらかじめ定められた役割を果たすことができましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(3)	役割分担についての課題があると思われる場合は、記入してください。 なし	
4 協働事業全体を通しての評価		
(1)	全体として、県と団体とは対等な立場で協働ができましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(2)	この事業の課題を解決する上で、協働という手法は有効だと思いましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(3)	協働事業全体を通じて気づいた点があれば記入してください。 なし	
5 社会的認知の獲得		
(1)	取り組んでいる事業や成果について社会に知らせましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(2)	(1)で「はい」を選んだ場合、具体的に何をいどんな反応があったか(無かったのか)を記入してください。 記者発表(参考資料送付)、各市町村の関係部署への送付、関係団体等への送付を行った。 県への問合せなど、直接の反応はなかったが、新聞に掲載されたり、実施団体への問合せは複数あったと聞いている。	
(3)	今後に向けた課題を記入してください。 なし	
6 新たなネットワークの獲得		
(1)	この事業を実施する上で新たなネットワークをつくる(広げる)必要性がありましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない

	か。	
(2)	(1)で「はい」を選んだ場合、ネットワークをつくる（広げる）努力を団体と共にしましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(3)	(2)で「はい」を選んだ場合、どんな努力をしたのかを記入してください。	
(4)	(2)で「はい」を選んだ場合、ネットワークをつくる（広げる）ことができましたか。	はい・いいえ・どちらともいえない
(5)	(4)で「はい」を選んだ場合、具体的に関係（連携）ができた機関の名称を記入してください。	
7 行政の施策等への影響		
(1)	協働事業の実施により、県職員のボランティア団体等に対する認識や行政の施策等に影響を与えることができましたか。（協働部署にあっては、影響を与えられたかどうかを回答してください。）	はい・いいえ・ どちらともいえない
(2)	(1)で「はい」を選んだ場合、具体的に変化や影響があったと思われることがあれば記入してください。	
8 費用対効果		
(1)	事業の効果から見て、要したコストは適切だと思いましたか。	はい・いいえ・ どちらともいえない
(2)	(1)で「いいえ」を選んだ場合、その理由と、今後の対応策を記入してください。	